

Víctor Bayarri

# Las entidades no lucrativas y de voluntariado en la prestación de servicios sociales

## Resumen

Las entidades no lucrativas y de voluntariado realizan un papel determinante en la prestación de servicios sociales. Son las representantes de los derechos de las personas con necesidades de atención social, y es por esto que las instituciones públicas tienen que ofrecerles una respuesta eficaz que les permita desarrollar su actividad con la mayor calidad posible: Garantiza un Sistema Integral de Servicios Sociales; liderar una profunda transformación de la sociedad en estructuras, valores y todo tipo de procesos, para garantizar la plena accesibilidad; planificar y desarrollar una política integral de desarrollo de personas; cooperación y concertación con las entidades del Tercer Sector Social; conquistar la plena ciudadanía, sin discriminación de ningún tipo.

**Palabras clave:** Cooperación y concertación, Garantía de derecho universal, Igualdad de oportunidades, Plena ciudadanía, Universalización de los servicios sociales

## Les entitats no lucratives i de voluntariat en la prestació de serveis socials

*Les entitats no lucratives i de voluntariat fan un paper determinant en la prestació de serveis socials. Són les representants dels drets de les persones amb necessitats d'atenció social, i és per això que les institucions públiques han d'oferir-los una resposta eficaç que els permeti desenvolupar la seva activitat amb la major qualitat possible: Garantir un Sistema Integral de Serveis Socials; liderar una profunda transformació de la societat en estructures, valors i tot tipus de processos, per garantir la plena accessibilitat; planificar i desenvolupar una política integral de desenvolupament de persones; cooperació i concertació amb les entitats del Tercer Sector Social; conquistar la plena ciutadania, sense discriminació de cap tipus.*

**Paraules clau:** Cooperació i concertació, Garantia de dret universal, Igualtat d'oportunitats, Plena ciutadania, Universalització dels serveis socials

## Non-profit and voluntary service providers for the social services

*Non-profit and voluntary organisations play an essential role in social service provision. As representatives of the rights of persons in need of social care, they deserve and depend on an effective response from the public institutions if they are to conduct their activity with maximum quality: guaranteeing an integral social services system; leading a profound transformation of society's structures, values and processes of every kind, ensuring full accessibility; planning and implementing a comprehensive personal development policy; cooperation and coordination with third social sector entities; achieving full citizenship without discrimination of any kind.*

**Key words:** Cooperation and coordination, Guarantee of universal rights, Equal opportunities, Full citizenship, Universalisation of social services

---

**Autor:** Víctor Bayarri

**Artículo:** Las entidades no lucrativas y de voluntariado en la prestación de servicios sociales

**Referencia:** Educación Social, núm. 34 pp.

**Dirección profesional:** alter-civites@alter-civites.e.telefonica.net

---

## Introducción

### Una sociedad para todos

Tenemos que  
ser capaces de  
construir una  
sociedad para  
todos

Nuestra sociedad se enfrenta, hoy, a un reto de futuro de vital importancia: tenemos que ser capaces de construir una sociedad para todos, que respete y se adapte a la diversidad de todos sus miembros, ya que ésta es la única forma efectiva de llegar a la igualdad de oportunidades y de garantizar la plena participación de todas las personas que la forman.

Una sociedad para todas las personas y contando con todas ellas, sin exclusiones ni discriminaciones de ningún tipo. Una sociedad que sea:

- **Accesible.** Libre de cualquier tipo de barreras que dificulten la participación social: barreras arquitectónicas, de comunicación... que todavía hoy provocan graves situaciones de discriminación. La accesibilidad se refiere, por consiguiente, a la adecuación del urbanismo, la edificación, el transporte y los sistemas de comunicación para que cualquier persona pueda utilizarlos libremente, con independencia de su condición física, psíquica o sensorial.
- **Solidaria.** No me refiero a una solidaridad mal entendida, que convierte a las personas y grupos en personajes estereotipados, simples o ajenos, sino a aquella que nos permite identificarnos, interesarnos y comprender las circunstancias de los demás, así como sus formas de pensar y de sentir.
- **Promotora y respetuosa con la diversidad.** En nuestra sociedad conviven diversos colectivos, diferentes entre sí y, a su vez, heterogéneos en sí mismos, lo que dota a nuestro entramado social de una gran riqueza que hay que promover y respetar. De hecho, el reconocimiento y la valoración de la diversidad humana constituyen uno de los mayores desafíos a los que se enfrentan nuestras sociedades. Para esto, es necesario construir la sociedad sobre la base de la valoración de la diversidad, la mutua comprensión de nuestras necesidades individuales y la solidaridad a la hora de satisfacerlas.
- **Garante de los derechos.** Sobre todo con los de las personas con mayores dificultades de participación. Todos los ciudadanos y ciudadanas tenemos reconocidos los mismos derechos, pero en ocasiones, algunas personas se encuentran con obstáculos que les impiden hacerlos efectivos.

En resumen, todas las personas han de poder disfrutar de una buena calidad de vida; han de gozar de todo tipo de oportunidades para realizar sus proyectos e ilusiones. Han de poder trabajar, vivir en su propio hogar, circular libremente por la calle, participar en la comunidad, en política, en cultura, en arte, en deporte. En todo.

## Respuesta de las instituciones públicas

Y para esto, es necesario una respuesta eficaz e integral de las instituciones públicas más comprometida, más sólida que la que tenemos. El compromiso de las instituciones públicas ha de concretarse en políticas que promuevan la accesibilidad en todos los ámbitos de la sociedad, que impulsen la solidaridad con las personas con necesidades de soporte y que sean promotoras del respeto a la diversidad. Han de garantizar, en definitiva, que todas las personas puedan hacer efectivos sus derechos, sin ningún tipo de discriminación, avanzando, así, hacia la sociedad que queremos: una sociedad para todos.

Los servicios sociales ejercen un papel determinante en la consecución de una sociedad para todos. Así, las instituciones públicas han de ofrecer también una respuesta eficaz en este ámbito, adquiriendo un compromiso que cumpla, como mínimo, lo siguiente:

- Garantizar un *sistema integral de servicios sociales* para la calidad de vida de las personas con necesidades de soporte.
- Intervenir y liderar una profunda transformación de la *sociedad en estructuras, valores y todo tipo de procesos*, para garantizar la plena *accesibilidad*.
- Planificar y desarrollar una *política integral de desarrollo de personas*.
- *Cooperación y concertación con las entidades no lucrativas y de voluntariado*, que conforman el *Tercer Sector Social*.
- Conquistar la *plena ciudadanía*, sin discriminación de ningún tipo.



**Que todas las personas puedan hacer efectivos sus derechos**

## El papel de las entidades del Tercer Sector Social

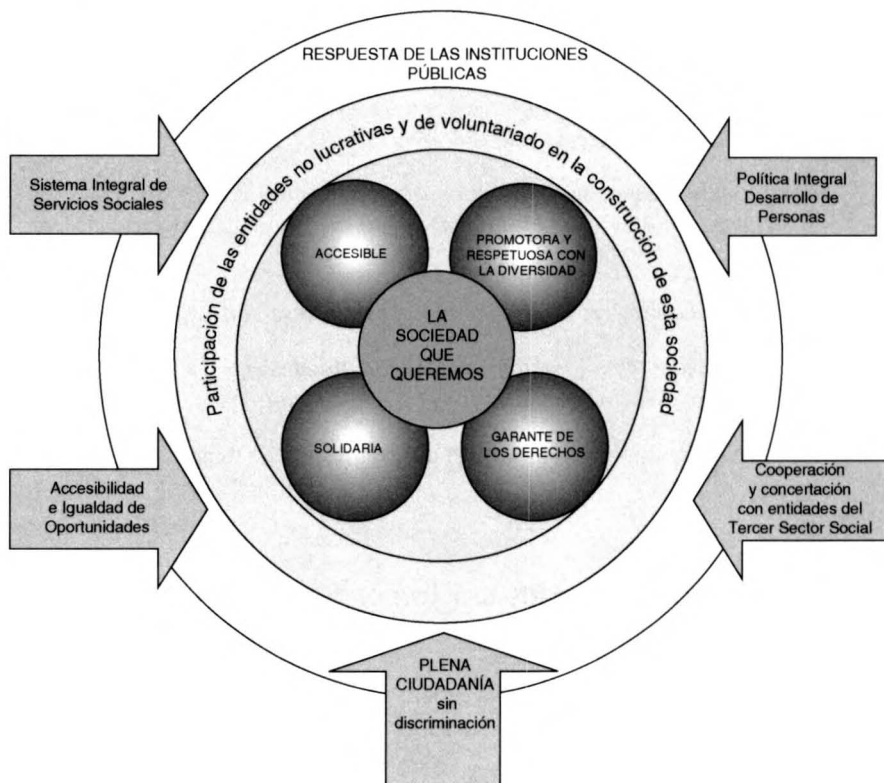
Las entidades no lucrativas y de voluntariado, englobadas en el Tercer Sector Social, pueden y han de ejecutar un papel determinante en el desarrollo de todos los aspectos antes expuestos.

En este sentido, las funciones de las entidades del Tercer Sector son muchas y diversas, entre las que destaco:

- Contribuir, mediante sus actuaciones, a crear una sociedad mejor: accesible, promotora y respetuosa con la diversidad, solidaria y garante de los derechos de todas las personas, especialmente, de aquellas con mayores necesidades de apoyo. Al fin y al cabo, estas entidades son las legítimas representantes de estas personas.
- Ejercer su función como agentes sociales en relación con los poderes públicos, en defensa de los derechos de las personas a las que representan.

- Ser entidades prestadoras de servicios sociales, apostando por una gestión de calidad de sus recursos técnicos, económicos y humanos para garantizar una atención integral y eficiente a las necesidades de las personas usuarias de estos servicios.

Pero para poder cumplir en términos de máxima calidad estas funciones, las entidades no lucrativas y de voluntariado han de contar con la respuesta de las instituciones públicas antes expuesta, ya que sólo de esta manera podremos avanzar en la construcción de una sociedad mejor para todas las personas.



A continuación, centrándome en el tema del presente artículo, expongo brevemente las características que considero clave para asegurar la consecución de los 5 aspectos en los que debe concretarse la respuesta de las instituciones públicas referente a los servicios sociales expuestos y asegurar, así, que esta respuesta es adecuada y eficaz para impulsar la actividad de las entidades no lucrativas y de voluntariado para que puedan desarrollar su labor de prestadoras de servicios sociales con la mayor calidad posible.

## Garantizar un sistema integral de servicios sociales

Las instituciones públicas han de garantizar un sistema integral de servicios sociales para la calidad de vida de las personas con todo tipo de necesidades de apoyo: personas con discapacidad, personas mayores, infancia en riesgo, familias con necesidades de apoyo, etc.

Para esto, necesitamos que esta respuesta se traduzca en:

### Leyes garantistas

Las Comunidades Autónomas tienen la obligación, de acuerdo con sus competencias, de elaborar leyes de garantía de derecho a los servicios sociales, que han de establecer una efectiva garantía de derecho universal a los servicios sociales, frente a la expresión comunmente utilizada que alude a la garantía de acceso, equiparando así los servicios sociales al nivel de la sanidad o la educación. El cuarto *pilar del Estado de bienestar* ha de comportar la garantía universal de los servicios sociales.

En el caso de Cataluña, el proceso de creación de la nueva Ley de Servicios Sociales está ya muy avanzado, habiendo presentado recientemente el Anteproyecto de la misma. No obstante, este Anteproyecto no establece una efectiva garantía de derecho universal a los servicios sociales que los equipase al nivel de la sanidad o la educación. La fórmula utilizada en el Anteproyecto “derecho de acceso a los servicios sociales” no supone ningún avance cuanto a la legislación actual. Es decir, se vuelve a utilizar una fórmula de derecho de acceso a los servicios sociales, pero no se reconoce un pleno derecho subjetivo, universal y exigible a un sistema integral de servicios sociales.

### Presupuestos

Hay que dotar los servicios sociales de una mejor financiación, mediante la consignación de un claro compromiso presupuestario. Tiene que existir un compromiso gubernamental, tanto por parte del Gobierno central como de los Gobiernos de las Comunidades Autónomas, y Ayuntamientos, vinculado a la Cartera de Servicios y a los Planes Sectoriales de Cobertura de Servicios que permitan hacer efectiva la garantía de derecho. Este compromiso se plasmará en las medidas presupuestarias y de financiación para un efectivo despliegue del Sistema.

Esta mejora ha de dirigirse a paliar el déficit que existe en la actualidad, avanzando, así, hacia la equiparación de los servicios sociales en los ámbitos de la salud y la educación.



De hecho, en el conjunto del Estado español, así como en Cataluña, existe un déficit en la destinación de recursos a política social. Cataluña dedica el 20'3% de su PIB a políticas de protección social, por debajo de la media del Estado español (22.4%), situándose a 8 puntos de la media de la UE (28'7%). Otros países como Dinamarca dedican el 33'6%.

Este déficit se acentúa notablemente si nos ceñimos a los recursos destinados a la protección de la dependencia, tema de candente actualidad. En este caso, el Estado español destina tan solo el 0,32% del PIB (cifra similar a la de Cataluña), mientras que países como Italia dedican el 0,7% o como Francia y Alemania en los que este porcentaje asciende a un 1,5%. No obstante, más evidente se hace la diferencia si lo comparamos con el 3% que se dedica a la protección de la dependencia en los países escandinavos.

Pero estas diferencias no se refieren sólo a la asignación presupuestaria, ya que son también evidentes en relación con los niveles de cobertura y de calidad de los servicios sociales. Así, en atención domiciliaria, por ejemplo, los ratios de cobertura medios en España se sitúan en un 3% de la población mayor -en otros colectivos la atención domiciliaria es casi inexistente- cuando los países europeos más avanzados se sitúan entre el 8% y el 30% de la población mayor. La media de intensidad en horas semanales -medida básica de calidad en este servicio- está en España alrededor de las 8 horas, cuando la media europea supera las 20.

Finalmente, la diferencia es también sustancial en relación con los niveles salariales, ya que, por ejemplo, en Alemania un auxiliar de clínica puede cobrar el doble o más que en España. En definitiva, los poderes públicos en el Estado español han discriminado y están discriminando gravemente al colectivo de personas usuarias de servicios sociales, en tanto que no se les garantiza el derecho universal, subjetivo y exigible a los servicios sociales que necesitan, ni se promueve ni dota el Sistema de Servicios Sociales de los recursos necesarios para su desarrollo en adecuadas condiciones de calidad.

## Despliegue de una red universal de servicios

**Resulta  
imprescindible  
la creación de  
una red en la  
que todas las  
personas  
tengan  
reconocido el  
pleno derecho a  
todos los  
servicios  
sociales**

A todas las personas, sin ninguna clase de exclusión, se les ha de reconocer y garantizar su derecho a los servicios sociales, por lo que resulta imprescindible la creación de una red en la que todas las personas tengan reconocido el pleno derecho a todos los servicios sociales.

El eje central para la garantía de derecho, la universalización y la calidad de los servicios sociales se encuentra situado, como hemos visto, en el ámbito de las Comunidades Autónomas, lo mismo a escala legislativa que presupuestaria, ya que tienen la competencia exclusiva en esta materia (Art. 148.20 de la Constitución).

Así, el sistema estatal de protección de la dependencia puede ayudar – o no – a mejorar la situación de los servicios sociales en nuestro país, pero la superación de la crisis existente en la actualidad va a depender esencialmente del compromiso de las Comunidades Autónomas para:

- **Garantizar un derecho universal, subjetivo y exigible a los servicios sociales**, mediante la aprobación de leyes autonómicas de servicios sociales que así lo establezcan, concretando Carteras de servicios sociales con rango legal, y estableciendo procedimientos, con carácter jurisdiccional, de exigibilidad de este derecho subjetivo.
- **Conseguir la universalización de los servicios sociales para todas las personas**, mediante su garantía en los textos normativos, y mediante el estudio continuo de necesidades en profundidad y coherente con las Carteras de servicios, la planificación continua de cobertura de servicios que responda a las necesidades presentes y previstas, y con una sectorización territorial y funcional -por colectivos- adecuada, la dotación presupuestaria suficiente, tanto en el mantenimiento de los servicios como en inversiones y I+D+I, la planificación general de las necesidades de personas -recursos humanos- y de sus niveles de calificación a lo largo del tiempo.
- **Llegar a estructuras facilitadoras de la calidad** (profesionales cualificados suficientes, servicios con ratios y condiciones materiales y funcionales adecuadas) mediante la aprobación, con rango de ley, de unas Carteras de servicios sociales adecuadas a los niveles de calidad requeridos: en ratios, condiciones funcionales, equipamientos...; la mejora de las condiciones salariales del sector de servicios sociales; una política integral de personas; un claro soporte a los programas de I+D+I y, por consiguiente, al reconocimiento de los profesionales y servicios dedicados a la investigación y a la promoción de la calidad.
- **Establecer un modelo de cooperación y concertación público-privado** que comporte el reconocimiento y el fomento de las entidades del Tercer Sector social como los representantes de los colectivos a los que afecta el Sistema de Servicios Sociales y que priorice efectivamente a las entidades de iniciativa social en la contratación para la gestión de servicios sociales, y desarrolle la aplicación de cláusulas sociales. Así mismo, hay que definir un marco de concertación económico estable para la prestación de servicios sociales de calidad, basado en un modelo de concierto de servicios similar al modelo sanitario o educativo, que abarque todas las políticas públicas (servicios sociales, trabajo, justicia, servicios sociosanitarios) y que potencie el papel del Tercer Sector en la provisión de los servicios mediante medidas de concertación que protejan el valor añadido que este sector aporta en la gestión de servicios (calidad, participación social, inserción laboral y social...). Este aspecto, por su especial importancia para las entidades sin ánimo de lucro, se explica más adelante con mayor detalle.





En definitiva, la consecución de una red universal de servicios sociales requiere el compromiso de los poderes públicos, ejecutivos y legislativos, lo mismo estatales que autonómicos, dentro del marco de sus respectivas competencias, de elaborar y aprobar una legislación garantista del derecho a los servicios sociales y desarrollar y aplicar elementos de efectividad y calidad del Sistema de Servicios Sociales.

Esto comporta la necesidad de dar una *respuesta organizada* contando con todos los sectores implicados, representantes de los colectivos y con los representantes de los trabajadores -sindicatos- para que *el Estado se implique y las Comunidades Autónomas se comprometan* efectivamente a garantizar un derecho universal, subjetivo y exigible a los servicios sociales, conseguir la universalización de los servicios sociales, llegar a estructuras facilitadoras de la calidad, y establecer un modelo de cooperación y concertación público-privado.

## Apuesta por la calidad

Es necesaria una profunda apuesta por la calidad en los servicios y en las personas, profesionales, voluntarios, etc., que participan en los servicios sociales, con el objetivo final de llegar a la mayor calidad de vida y satisfacción de las personas con necesidades de atención social.

El reconocimiento de la sociedad a las entidades sin ánimo de lucro, y al valor añadido que las mismas aportan en la prestación de apoyos a las personas con necesidades sociales no atendidas sólo se producirá en la medida que seamos capaces de prestarles servicios excelentes, de calidad, dotados de los recursos materiales y capital humano necesarios, con la máxima eficiencia y transparencia en la gestión.

## Accesibilidad e igualdad de oportunidades

En la actualidad, existe un creciente interés y preocupación social por la dignidad y los derechos de la persona, en particular el derecho a la igualdad y a la participación.

Las instituciones públicas han de intervenir y liderar una profunda transformación de la *sociedad en estructuras, valores y todo tipo de procesos*, para garantizar la plena *accesibilidad* en todos los espacios, servicios, medios de transporte, de comunicación, productos, etc. a toda persona, sea cual sea su condición.

Así mismo, tienen que conseguir que prevalega una completa y efectiva *igualdad de oportunidades*.



En este sentido, la normativa existente en torno a estos derechos es cada vez más amplia y tiende a la consecución de la ausencia de todo tipo de discriminación, tanto directa como indirecta, así como a la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con dificultades para participar plenamente en la vida política, económica, cultural y social. Junto con esto empieza a introducirse en la legislación el reconocimiento de un nuevo derecho, el de la accesibilidad universal, promovido por organizaciones del Tercer Sector Social, organismos internacionales, etc. a favor de una participación más activa de todas las personas en la comunidad.



La normativa europea ha ido creciendo en torno al reconocimiento y la defensa de estos derechos, mediante la adopción de diversas Directivas, en desarrollo del Art. 13 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, donde se habilita al Consejo para “adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, origen étnico o racial, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual”.

La Constitución Europea, pendiente de aprobación, incluye la igualdad de oportunidades y no discriminación en la Carta de Derechos Fundamentales, dotándola de carácter jurídicamente vinculante. Esta constitución promulga: *“No discriminación. Se prohíbe toda discriminación, y en particular la ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual”*.

Por su lado, la Constitución Española reconoce en su Art. 14 el derecho a la igualdad y no-discriminación y en los artículos 9.2 y 49 insta a los poderes públicos que establezcan y desarrollan medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades.

En efecto, para conseguir una sociedad más solidaria y más justa es necesario que la ley se plasme en actuaciones dirigidas a reducir las situaciones de desigualdad y a remover las barreras que dificultan o impiden que todas las personas puedan ejercitar de forma efectiva sus derechos y participar activamente en la sociedad. El derecho a ejercer todos los derechos humanos sin discriminación asiste a todas las personas.

El reto consiste en garantizar que este derecho sea plenamente reconocido y aplicada y la responsabilidad de hacerlo posible incumbe a las autoridades públicas pertinentes y a toda la sociedad en general.

## Política integral de desarrollo de personas

También hay que planificar y desarrollar una *política integral de desarrollo de personas* -profesionales, voluntarios, etc.- que intervienen en los procesos y servicios sociales, para garantizar que las personas con necesidades de atención social cuentan con la mayor calidad posible en los servicios que reciben.

Para esto, deberá realizarse una planificación general de las necesidades de las personas – recursos humanos – y de sus niveles de calificación a lo largo del tiempo; estableciendo mejores condiciones salariales, planes de desarrollo, etc. Esta política de dirección de personas ha de permitir la consecución de los siguientes ejes estratégicos:

### Liderar

En cualquier ámbito las personas son el activo más importante de las organizaciones, y en particular lo son en las organizaciones del Tercer Sector Social, donde nos encontramos con personas que tienen como misión las personas.

El talento colectivo y el buen hacer son piezas clave de la gestión y, para que esto se haga realidad, han de trabajarse tres planos:

- contar con unos buenos profesionales y voluntarios
- que sean dirigidos eficientemente
- a través de un liderazgo efectivo.

Liderar es un elemento fundamental para el compromiso, la motivación y el rendimiento de las personas dentro de una organización.

### Integrar

**Atraer e integrar a personas dentro de las organizaciones es uno de los procesos críticos de una moderna Política de Dirección de Personas**

Atraer e integrar a personas dentro de las organizaciones es uno de los procesos críticos de una moderna Política de Dirección de Personas. Así, por integrar entiendo el conjunto de políticas y estrategias orientadas a facilitar y proporcionar a cada uno de los servicios las estructuras y las personas orientadas a las competencias de la organización o entidad.

La diversidad dentro de la organización es una oportunidad que ha de ser aceptada inevitablemente en el mundo global y que ha llevado a incrementar, por parte de muchas entidades, la gestión de la diversidad y la promoción de la igualdad de oportunidades.

Si la integración se gestiona de forma adecuada, puede ser una fuente importante de beneficios y oportunidades para la organización, que se manifiestan una vez que la misma lleva trabajando un tiempo y ha conseguido un buen nivel de integración: la diversidad proporciona al grupo diferentes habilidades, perspectivas y conocimientos que lo pueden hacer más innovador, ya que aumenta la posibilidad de que el grupo sea efectivo en su unidad y, por otra parte, un grupo diverso tiene a su disposición una red más amplia y variada. Esta red externa puede ser una fuente importante de información, recursos y oportunidades para la organización.



## Desarrollar

Se entiende por desarrollar el conjunto de políticas orientadas a adecuar y evolucionar a cada uno de los profesionales y voluntarios dentro de la organización según las necesidades y retos estratégicos planteados a cada momento.

## Reconocer

Este concepto integra el conjunto de políticas orientadas a movilizar y motivar a la organización hacia sus objetivos a través de un clima organizacional que facilite el buen cumplimiento y su justa compensación.

Recientemente, en una encuesta realizada sobre factores motivadores, los cuatro primeros resultaron ser:

- Aprendizaje continuo
- Compartir una misión
- Desarrollar una carrera
- Equilibrio vida personal – profesional.

## Establecer un nuevo marco de cooperación y concertación con las entidades no lucrativas y de voluntariado, que conforman el Tercer Sector Social

Una acertada política de concertación con las Administraciones Públicas será uno de los elementos cruciales para el futuro de las entidades del Tercer Sector Social. Para universalizar los servicios sociales y asegurar su sostenibilidad, es necesario *asociar a las Administraciones Públicas, Organizaciones del Tercer Sector y la economía social, el sector privado y la ciudadanía*, en la creación de redes políticas públicas, a través de estructuras de colaboración públicas - privadas.

Esta nueva dimensión de la gestión pública crea sinergia entre los diversos actores políticos y sociales que trabajan en red en el proceso de elaboración e implementación de políticas públicas en el ámbito de los servicios sociales y hace posible la cooperación entre los diferentes sectores, una mayor diversificación de la propia oferta pública, una mayor innovación, y una mayor eficiencia y eficacia.

Así, esta colaboración plantea la necesidad de una amplia alianza entre el sector público y el Tercer Sector Social. Alianza necesaria para garantizar la satisfacción de las necesidades, la sostenibilidad de los servicios sociales y para avanzar en el rediseño del modelo clásico de intervención en la prestación de los servicios sociales, tanto respecto a las necesidades cubiertas como las que hoy no lo están.

Se considera necesaria la aprobación y el desarrollo de un modelo de concertación público-privado en el marco de la universalización de los servicios sociales

Por lo tanto, se considera necesaria la aprobación y el desarrollo de un modelo de concertación público-privado en el marco de la universalización de los servicios sociales que comporte el reconocimiento y el fomento de las entidades del Tercer Sector Social, como los representantes de los colectivos a los que afecta el Sistema de Servicios Sociales.

El adecuado desarrollo del *Sistema de Servicios Sociales* requiere el establecimiento de un Modelo de relaciones jurídicas entre las Administraciones Públicas y las entidades sin ánimo de lucro que sea capaz de:

- Desarrollar adecuadamente las diversas posibilidades de cooperación y relación jurídica (convenios, subvenciones, conciertos...).
- Priorizar efectivamente a las entidades no lucrativas y de voluntariado en la contratación para la gestión de servicios sociales, y desarrollar la aplicación de cláusulas sociales: lo mismo para el establecimiento de conciertos que para la concesión de subvenciones. Es necesario que las Administraciones Públicas utilicen el criterio de la oferta más ventajosa social y económicamente para establecer los criterios de regulación y adjudicación de los servicios sociales, rechazando otorgar el servicio a la mejor oferta económica si ésta no reúne los requisitos sociales básicos y garantes de calidad en las prestaciones.

Hay que definir un marco de concertación económico estable para la prestación de servicios sociales de calidad

Hay que evitar la mercantilización de los servicios sociales con las consecuencias que esto tendría sobre la pérdida de calidad de los servicios, la precariedad de los puestos de trabajo, y limitando el desarrollo y la sostenibilidad de las entidades del Tercer Sector Social.

Así mismo hay que definir un *marco de concertación económico estable para la prestación de servicios sociales de calidad*, basado en un modelo de concierto de servicios similar al modelo de sanitario o educativo, que abarque todas las políticas públicas (servicios sociales, trabajo, justicia, servicios sociosanitarios) y que potencie el papel del Tercer Sector en la provisión de los servicios mediante medidas de concertación que protejan el valor añadido que este sector aporta en la gestión de servicios (calidad, participación social, inserción laboral y social, etc.).

En este sentido, la concertación deberá comportar una financiación justa que garantice:

- la calidad de los servicios y el cumplimiento de las normas vigentes
- unos puestos de trabajo estables y de calidad
- los costes de estructura y gestión de las organizaciones sociales
- la implementación de estrategias de I+ D en el sector
- la solidez patrimonial y la solvencia financiera de las entidades
- la capacidad inversora de las entidades
- todo aquello que ayude a la sostenibilidad de los servicios y de las entidades.



**Concertación  
deberá  
comportar una  
financiación  
justa que  
garantice**

El Sistema de Servicios Sociales es uno de los sistemas de protección social dirigidos a la consecución del bienestar social, junto con la seguridad social, el sistema de salud, el sistema de educación, las políticas para la ocupación, las políticas de vivienda, las políticas de accesibilidad y de supresión de barreras, y otras actuaciones públicas en el ámbito de la cultura y del deporte. Se considera que, junto con los sistemas de educación, salud y seguridad social, constituyen los *cuatro pilares del Estado del bienestar*.

Para la satisfacción del derecho a los servicios sociales hay que estructurar un Sistema de Servicios Sociales integrado por el conjunto de equipos técnicos básicos y especializados, por las prestaciones técnicas, ayudas económicas, por los proyectos comunitarios y por los programas transversales que funcionalmente actuarán como elementos relacionados entre ellos de forma coordinada.

Este *Sistema* deberá comprender servicios especializados, particularmente necesarios para las personas con especiales dificultades y en riesgo de discriminación, que garanticen la atención y los apoyos adecuados para las mismas por parte de personal especializado, con formación y conocimientos específicos de la realidad y circunstancias de estos colectivos y sus familias.

La **Mesa de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña** propone un Modelo de Concertación Público-privado en el marco de la universalización de los servicios sociales en Cataluña. Por la especial significación de esta propuesta, recojo brevemente, a continuación, las principales características de este modelo:

- **Contratación pública preferente de servicios sociales a las entidades de iniciativa social –“Publicificación”**

Concertar de forma preferente, por parte de las Administraciones Públicas catalanas competentes, la contratación de los servicios sociales propios de las entidades del Tercer Social de Cataluña y gestionados por éstas.

- **Concertación de servicios públicos con aplicación de cláusulas sociales–“Externalización”**

Concertar también con carácter quinquenal, por parte de las Administraciones Públicas aquellos servicios sociales, personales y comunitarios, que

éstas optan por externalizar. Se trata de un proceso de adjudicación que aplicando la discriminación positiva (técnica avalada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea) mediante la inclusión de las cláusulas sociales en concursos públicos de obras y servicios, promueve el acceso de las entidades del Tercer Sector Social a la adjudicación de los servicios de titularidad pública. La propuesta de marco para la concertación tendrá que incorporar también:

- La promoción de un marco jurídico adecuado para facilitar la tarea de las entidades sociales del Tercer Sector.
- Compromiso público en la promoción del Tercer Sector Social.

Así mismo, esta propuesta de marco deberá incorporar la promoción de un marco jurídico adecuado para facilitar y garantizar la tarea de las entidades sociales del Tercer Sector, y que reconozca el valor social de las aportaciones de las entidades a través de una Ley de concertación social y de las cláusulas sociales. Esta Ley tiene que explicitar el reconocimiento del valor añadido que aportan las entidades del Tercer Sector Social respecto a la:

- Capacidad de identificar necesidades y problemáticas sociales, y transformarlas en servicios, actividad económica y ocupación.
- Capacidad de innovar y avanzar en la implementación de las políticas de servicios a las personas y a la comunidad.
- La aportación de valor añadido a los servicios: proximidad territorial, experiencia, conocimiento, capacidad relacional, valor social y anticipación a las problemáticas sociales.
- Agilidad en la gestión de recursos y en la respuesta inmediata y próxima a las necesidades sociales.
- Capacidad para crear metodologías de intervención innovadoras y participativas, adaptadas a las posibilidades de los usuarios y beneficiarios.
- Capacidad para crear metodologías de gestión basadas en la participación y en la economización y rentabilización de los recursos.
- Voluntad y disponibilidad para ser interlocutores en tanto que agentes sociales.

**El Tercer Sector Social, es una pieza imprescindible para configurar la Red de Atención Pública de Servicios Sociales**

El *Tercer Sector Social*, por consiguiente, es una *pieza imprescindible para configurar la Red de Atención Pública de Servicios Sociales*, ya que, a través de la actuación que desarrollan las entidades que lo configuran, aporta elementos básicos para la universalización y la mejora cualitativa de los servicios sociales.

Estas entidades, por su naturaleza, se constituyen en *colaboradores de los poderes públicos*: producen una parte importante de los servicios públicos de atención, de inserción, de prevención, de tratamiento, de rehabilitación, de



emergencia y de promoción social y sanitaria dirigidos a diferentes colectivos, así como los de formación ocupacional, inserción sociolaboral, servicios de educación en el ocio, de formación, asesoramiento e información, servicios de mediación, servicios de atención a la infancia y a la familia, sin olvidar la canalización de la participación del voluntariado a los servicios públicos.

De hecho, este potencial que el Tercer Sector Social puede aportar en la configuración de los servicios sociales, queda patente en las Recomendaciones que la Comisión de expertos que han evaluado la experiencia piloto “Tercer Sistema y ocupación”<sup>1</sup>, hacen a la Comisión Europea y a las Administraciones Públicas:

“La evaluación de los proyectos piloto del Tercer Sistema y ocupación, manifiesta que el Tercer Sistema tiene el potencial necesario para aportar contribuciones valiosas a la creación y mantenimiento de la ocupación a Europa y, al mismo tiempo, para satisfacer lagunas del mercado respecto al suministro de bienes y servicios en una amplia gama de situaciones sociales, medioambientales y culturales”

Que esta aportación de las entidades no lucrativas y de voluntariado pueda manifestarse de forma efectiva y sostenible dependerá en gran medida, como hemos visto, de hacer realidad un *modelo de cooperación y alianza entre las Instituciones Públicas y estas entidades* al servicio de un mismo objetivo: *Que todos los ciudadanos y ciudadanas de nuestro país, sin exclusiones de ninguna clase, puedan vivir con plenitud de derechos una vida digna y de calidad.*

## Conquistar la plena ciudadanía, sin discriminaciones de ningún tipo, de todas las personas en los pueblos, ciudades y comunidades

Las entidades no lucrativas y de voluntariado, que configuran el Tercer Sector Social, ejercen un papel determinante en la universalización y la mejora cualitativa de los servicios sociales, para garantizar el acceso a los derechos de ciudadanía al conjunto de nuestra sociedad.

El Tercer Sector Social cumple una función cada día más importante en nuestra sociedad como proveedor de servicios públicos, modificando las agendas de actuación política y, en definitiva, identificando nuevas demandas sociales que afectan a los colectivos más vulnerables. En este sentido, el compromiso del sector se ha manifestado en la lucha contra las desigualdades y por extender el bienestar a los colectivos sociales en situación de exclusión social.

Su papel ha sido determinante en la gran conquista del siglo XX respecto al reconocimiento de los derechos de libertad, los derechos políticos y los derechos sociales; conquista que ha permitido un gran desarrollo social.



El compromiso del sector se ha manifestado en la lucha contra las desigualdades y por extender el bienestar a los colectivos sociales en situación de exclusión social



En Cataluña, el papel del Tercer Sector Social cobra una especial importancia por su gran volumen de actividad. Según el Libro Blanco del Sector Cívico-social, en Cataluña existen 5.600 organizaciones identificadas, cuyo volumen económico es de más de 900 millones de euros al año, lo que representa más del 1% del PIB catalán. Éstas son algunas cifras ofrecidas por este Libro Blanco que demuestran la importancia de este sector en Cataluña: más de 52.000 personas contratadas (el 2,4% de la población ocupada catalana), más de 155.555 voluntarios (más del 2,6% de la población catalana), más de 1 millón de usuarios.

Por este motivo, las administraciones públicas no pueden dejar de lado a estas entidades. Hay que establecer, como he explicado antes, un modelo de concertación económico estable para la prestación de servicios sociales de calidad, basado en un modelo de concierto similar al modelo sanitario o educativo. Un modelo que abarque todas las políticas públicas (servicios sociales, trabajo, justicia, servicios sociosanitarios) y que potencie al máximo el papel del Tercer Sector Social en la provisión de los servicios, mediante medidas de concertación que protejan el valor añadido que este sector aporta.

Las entidades del Tercer Sector Social son la voz de las personas con necesidades sociales no atendidas. Resulta evidente, por consiguiente, afirmar que no puede construirse un Sistema de Servicios Sociales universal sin la participación de éstas.

Sólo reconociendo el importante papel que ocupan estas entidades podremos avanzar hacia una ciudadanía más universal, una plena ciudadanía sin ningún tipo de discriminación. Sólo con el impulso público en sus actuaciones podremos dar un paso más hacia una participación social más consciente, en la que todos los miembros de la sociedad puedan intervenir en igualdad de oportunidades. Sólo así podremos conseguir unos derechos sociales y una sociedad para todos.

Víctor Bayarri

Director General de *Alter Civities*

Presidente de la Fundación Koiné-Aequalitas

---

<sup>1</sup> Évaluation de l'action pilote "troisième système et emploi" – Rapport final – août 2001. Bruxelles DG-V.